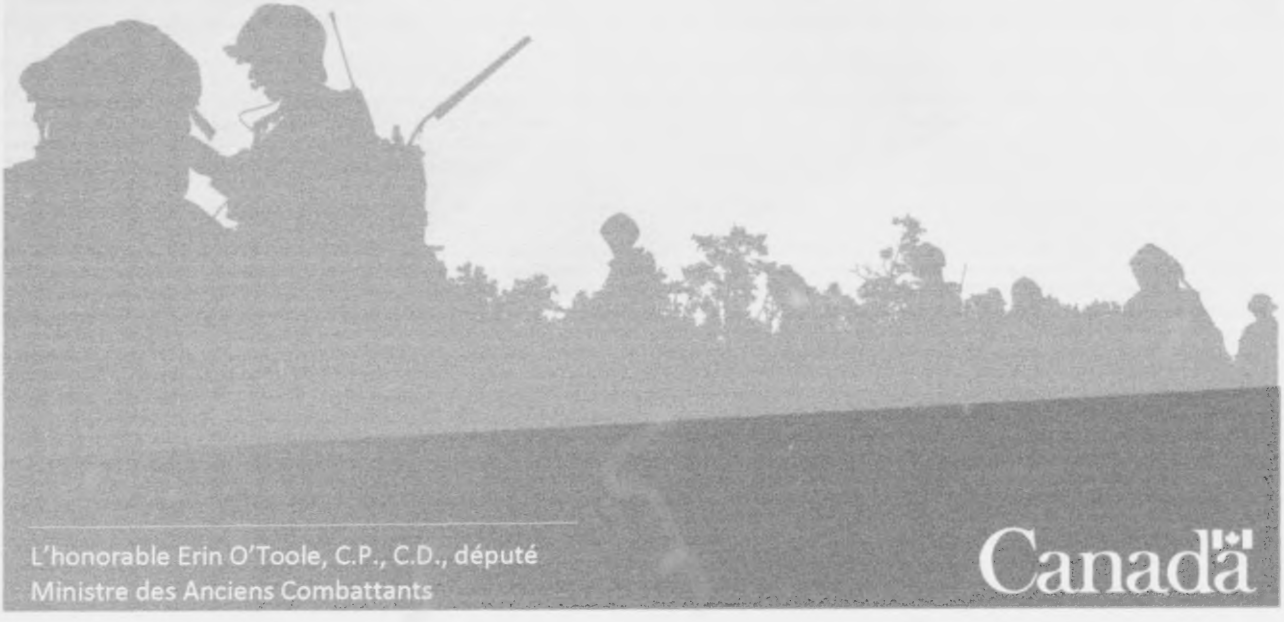
Veterans Affairs Canada
Anciens Combattants Canada

Rapport annuel sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* 2014–2015



L'honorable Erin O'Toole, C.P., C.D., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

Table des matières 1

1. Introduction 3

2. Préparation et dépôt du rapport annuel 3

3. Mandat d'Anciens Combattants Canada 3

4. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans 4

5. Organisation 5

I Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada 5

II Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l'ombudsman des vétérans 6

6. Ordonnances de délégation de pouvoirs 7

7. Interprétation du rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* 7

I Exceptions citées 10

II Exclusions citées 10

III Délais d'exécution 11

IV Prorogation 11

V Traduction 11

VI Mode de consultation 12

VII Corrections et remarques 12

VIII Coûts 12

8. Autres fonctions de l'AIPRP 13

9. Consultations 13

10. Formation et sensibilisation 14

11. Politiques, lignes directrices et procédures 15

12. Plaintes et enquêtes 16

13. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) 16

14. Divulgations faites en vertu de l'alinéa 8(2)*m*) 17

15. Appels devant les tribunaux 17

16. Surveillance – Demandes de renseignements personnels et de correction 17

I Anciens Combattants Canada 17

II Bureau de l'ombudsman des vétérans 18
17. Atteintes à la vie privée 18
I Anciens Combattants Canada 18
II Bureau de l'ombudsman des vétérans 19
Annexe 1 : .Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – *Loi sur la protection des renseignements personnels* et *Règlement sur la protection des renseignements personnels* 20
Annexe 2 : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (ACC et BOV) 23
Annexe 3 : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (BOV) 30
Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV) 37

1. Introduction

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* donne aux membres du public le droit d'accéder aux renseignements qui les concernent et de demander une correction de ces renseignements que possèdent des institutions gouvernementales. La *Loi* impose également des obligations strictes associées à la collecte, à l'exactitude, à l'utilisation, à la communication, à la conservation et à la destruction des renseignements personnels.

Anciens Combattants Canada (ACC) et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) prennent très au sérieux leur responsabilité de protéger la vie privée et les droits de tous les vétérans et de leurs familles.

Le présent rapport annuel sur la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* décrit la façon dont ACC et le BOV se sont acquittés de leurs responsabilités, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pendant l'exercice financier allant du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

2. Préparation et dépôt du rapport annuel

Conformément à l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels,* le ministre des Anciens Combattants, à titre de responsable d'une institution, est tenu de préparer un rapport annuel sur l'application de la *Loi* et de le présenter au Parlement.

3. Mandat d'Anciens Combattants Canada

Si le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique, c'est en partie grâce à ses réalisations militaires. Anciens Combattants Canada est chargé d'aider les personnes qui, par leurs valeureux efforts, nous ont légué cet héritage et ont contribué à la croissance de notre pays.

Le mandat d'ACC est défini dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion à la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (...), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». Anciens Combattants Canada est également chargé de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et de celles qui ont servi en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

Responsabilités
Pour réaliser son mandat, ACC offre des services et des avantages qui répondent aux besoins des vétérans, de leurs familles et d'autres personnes. Le Ministère assume trois grands rôles :

- **Fournir** des prestations d'invalidité et du soutien financier – Anciens Combattants Canada administre des programmes qui reconnaissent et compensent la douleur et la souffrance résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre un soutien financier dans les cas où des invalidités liées au service ou susceptibles de mettre fin à une carrière ayant des incidences sur la capacité d'une personne de gagner sa vie.

- **Fournir des fonds** pour les soins de santé et les services de réinsertion – ACC travaille avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux pour offrir l'accès à des programmes de santé visant à améliorer le bien-être des vétérans et d'autres personnes admissibles et à favoriser leur autonomie. Le Ministère vient aussi en aide aux vétérans et à leurs familles, pour faciliter leur transition à la vie civile.

- **Catalyser** les activités commémoratives nationales et internationales – Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et fait valoir l'importance de ces efforts dans le contexte canadien actuel. Anciens Combattants Canada perpétue le souvenir des contributions des morts de la guerre et des vétérans du Canada et assure l'entretien et le fonctionnement de 14 sites commémoratifs en Europe.

4. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans veille à ce que les sacrifices consentis par les vétérans du Canada et leurs familles soient reconnus grâce à la prestation de services, d'avantages et de programmes de soutien accessibles, offerts avec équité et en temps voulu. À titre d'agent indépendant et impartial, l'ombudsman des vétérans relève directement du ministre des Anciens Combattants et fait en sorte que les vétérans, les hommes et femmes en uniforme des Forces armées canadiennes, les membres actuels et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leurs familles et d'autres personnes servies par ACC, soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*.

Le mandat de l'ombudsman, conféré par le *décret en conseil P.C. 2007-530*, est le suivant :

- Examiner et traiter les plaintes des vétérans et d'autres personnes qui obtiennent des services d'ACC, ainsi que de leur représentant, résultant de l'application des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants;*

- Cerner et examiner tout problème nouveau ou d'ordre systémique concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom qui a une incidence négative sur les vétérans et d'autres personnes qui obtiennent des services d'ACC;

- Examiner et traiter les plaintes des vétérans et d'autres personnes qui obtiennent des services d'ACC, ainsi que de leur représentant, concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions concernant les programmes et services qui ont une portée individuelle et pour lesquelles aucun droit d'appel ni de révision ne peut être exercé devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel);

- Examiner les problèmes systémiques liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

- Favoriser pour les intervenants l'accès aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

5. Organisation

I Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada

Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC agit au nom du ministre des Anciens Combattants et du sous-ministre afin d'assurer le respect des responsabilités du Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le coordonnateur de l'AIPRP relève désormais directement du sous-ministre adjoint, Secteur des ressources humaines et des services ministériels.

Voici les principales activités du bureau de l'AIPRP d'ACC :

- Traiter les demandes de renseignements présentées au Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus appuyant les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les exigences des organismes centraux;
- Favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du Ministère de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités;
- S'assurer que le Ministère se conforme à ces deux lois ainsi qu'aux exigences des organismes centraux;
- Préparer les rapports annuels à présenter au Parlement;
- Coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et fournir des orientations à cet égard aux gestionnaires de programme;
- Coordonner le règlement des plaintes contre ACC déposées devant le commissaire à l'information, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant le commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels;*
- Assurer la gestion centralisée des atteintes à la vie privée au sein du Ministère et du BOV;

- Fournir des conseils et de l'orientation au personnel d'ACC au sujet d'enjeux touchant l'AIPRP;
- Fournir soutien et recommandations au responsable de la protection de la vie privée du Ministère et au Comité sur la protection des renseignements personnels;
- Aider le Bureau de l'ombudsman des vétérans à respecter ses engagements en matière d'ouverture et de transparence grâce à la divulgation proactive de l'information et à la communication de l'information en ayant recours à des moyens informels.

Le traitement des demandes d'accès à l'information et de communication de renseignements personnels est centralisé au Bureau de l'AIPRP à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Ce bureau compte deux unités : une équipe des opérations et une équipe de la politique et de la gouvernance. En 2014–2015, le bureau du coordonnateur à l'AIPRP d'ACC comptait 34,48 employés à temps plein (ETP).

Ce bureau appuie et maintient un réseau de 23 agents de liaison de l'AIPRP (22 agents de liaison à l'Administration centrale de Charlottetown et un représentant les régions). Les agents de liaison sont responsables de recueillir l'information auprès de leur secteur respectif lorsqu'ils reçoivent une demande et de relever l'information susceptible d'être assujettie à une exception en vertu des lois.

II Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans, l'ombudsman adjoint, le directeur exécutif des Opérations (anciennement le directeur général des opérations, tel qu'il est indiqué dans l'ordonnance de délégation de pouvoirs qui se trouve à l'annexe 1), le conseiller juridique et le directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown ont la pleine autorité d'exercer les pouvoirs et les fonctions de ministre pour le BOV à titre de chef du ministère des Anciens Combattants, conformément aux dispositions de la législation et de la réglementation connexe (voir l'annexe 1). Bien que la délégation des pouvoirs ait été conférée à quatre postes, l'ombudsman des vétérans a été désigné comme étant le cadre le plus élevé du BOV responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Le directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown est chargé de la gestion opérationnelle des fonctions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au sein du BOV.

L'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du BOV à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) s'assure que les responsabilités du Bureau en vertu des deux lois sont assumées. Le traitement des demandes est centralisé au sein de cette unité, laquelle comprend le directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown, le coordonnateur de l'AIPRP et un agent de liaison. Le conseiller juridique est aussi chargé de l'examen final et de la divulgation de l'information au demandeur. Ces quatre membres du personnel à temps plein ont été affectés à l'application des deux lois à temps partiel durant la période visée par le rapport de 2014–2015, ce qui représente 0,28 d'une année-personne.

Les activités principales de l'unité d'AIPRP du Bureau de l'ombudsman des vétérans sont les suivantes :

- Traiter les demandes de renseignements présentées sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, conformément à la législation, aux règlements et aux instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus appuyant les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les exigences des organismes centraux;
- Favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du BOV, de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités;
- S'assurer que le Ministère se conforme à ces deux lois ainsi qu'aux exigences des organismes centraux;
- Rédiger à l'intention du Ministère des documents d'information propres au BOV, à inclure dans les rapports annuels au Parlement;
- Effectuer et coordonner les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée pour le BOV;
- Coordonner le règlement des plaintes contre le BOV déposées devant le commissaire à l'information, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, et devant le commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Assurer la gestion centralisée des atteintes à la vie privée au sein du BOV;
- Fournir des conseils et de l'orientation au personnel du BOV au sujet d'enjeux touchant l'AIPRP;
- Aider le Bureau de l'ombudsman des vétérans à respecter ses engagements en matière d'ouverture et de transparence grâce à la divulgation proactive de l'information et à la communication de l'information en ayant recours à des moyens informels.

6. Ordonnances de délégation de pouvoirs

Les responsabilités associées à l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont confiées aux représentants ministériels et aux représentants du BOV au moyen d'une ordonnance de délégation de pouvoirs signée par le ministre des Anciens Combattants (voir l'annexe 1).

7. Interprétation du rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Le résumé qui suit fournit une interprétation des données statistiques sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à ACC et au BOV, entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015. L'annexe 2 (rapport statistique d'ACC et du BOV) fournit une ventilation plus détaillée des données sur le traitement. L'annexe 3 (rapport statistique du BOV) présente une interprétation des données propres au BOV.

Demandes officielles en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015, le Ministère a reçu 663 demandes d'information officielles en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (662 par ACC et une par le BOV), ce qui représente une augmentation de 1 % (ou neuf demandes) par rapport à 2013–2014 (voir l'annexe 4 pour une comparaison sur cinq ans). Même si le Ministère a reçu plus de demandes officielles en 2014–2015, le nombre de demandes informelles a diminué. Par conséquent, le nombre total de demandes reçues pendant la période visée n'a que légèrement augmenté.

Le 1er avril 2014, 179 demandes officielles actives ont été reportées de l'exercice précédent. Ces demandes, combinées aux 663 demandes reçues en 2014–2015, totalisaient 842 demandes nécessitant une action au cours de l'exercice 2014–2015.

Au total, 771 demandes officielles ont été traitées durant la période du présent rapport (770 par ACC et une par le BOV). À la fin d'exercice, 71 demandes officielles étaient en suspens et ont dû être reportées à l'exercice 2015–2016.

En avril 2014, ACC a collaboré avec plusieurs autres ministères en acceptant des demandes de renseignements au moyen du système de demande d'AIPRP en ligne. Ce système permet aux clients et à d'autres personnes du public de soumettre des demandes de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels,* ou d'autres renseignements détenus par l'institution, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information.*

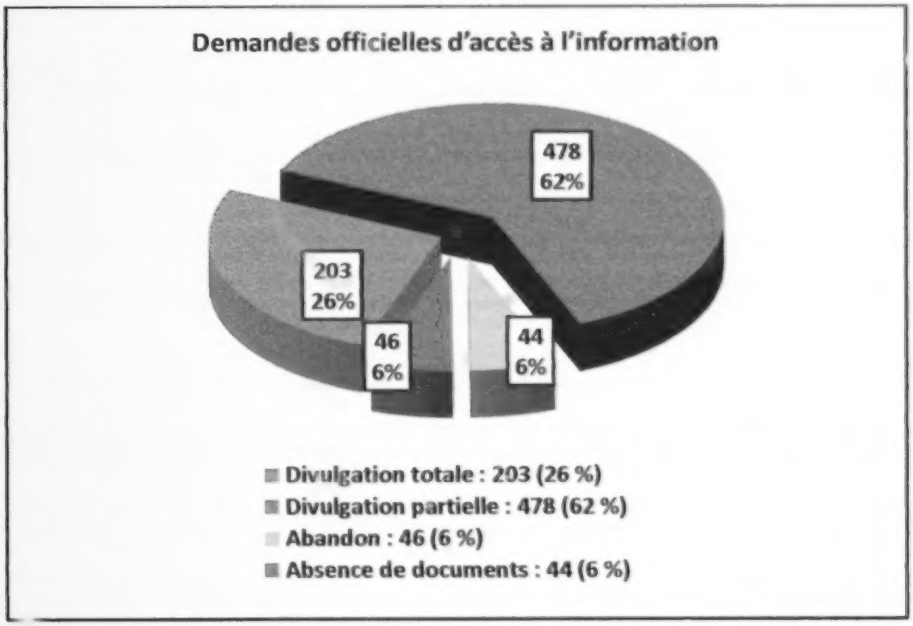
À compter de la date de lancement en avril 2014 jusqu'au 31 mars 2015, ACC avait reçu 290 demandes officielles d'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ce qui représente près du tiers de toutes les demandes officielles (29 %) présentées au Ministère au cours de l'exercice 2014–2015.

Après la mise en œuvre du système de demande d'AIPRP en ligne, le Ministère a constaté qu'un nombre croissant de personnes présentent des demandes de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* plutôt que de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En collaboration, le bureau de l'AIPRP et le Secrétariat du Conseil du Trésor ont ajouté des renseignements sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans le système de demande d'AIPRP en ligne, dans le but de mieux informer les demandeurs. En combinant ces demandes de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* au nombre de demandes de communication de renseignements personnels, il convient de souligner que le nombre de demandes de renseignements personnels a augmenté comparativement à l'exercice 2013–2014.

Disposition à l'égard des demandes traitées

Au total, 771 demandes officielles ont été traitées durant l'exercice 2014–2015 comparativement à 767 demandes traitées au cours de l'année précédente. Durant la période du rapport, le Ministère a traité 434 287 pages (dont 80 pages traitées par le BOV) et communiqué 256 953 pages (dont 37 pages par le BOV). En comparaison, le Ministère a traité 252 030 pages et communiqué 228 010 pages en 2013-2014, ce qui représente une augmentation de 72,3 % en pages traitées et de 12,7 % en pages communiquées pour les demandes officielles de communication de renseignements personnels comparativement à la période de rapport précédente.

Le graphique suivant illustre la répartition des 771 demandes traitées en 2014–2015 :



I Exceptions citées

Bien que les Canadiens aient le droit d'accéder aux renseignements qui les concernent, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit des exceptions reconnaissant la nécessité d'assurer la confidentialité de certains renseignements. Une exception est une disposition obligatoire ou discrétionnaire en vertu de la *Loi* qui autorise le responsable d'une institution gouvernementale à refuser de communiquer des renseignements personnels en réponse à une demande de communication. ACC a invoqué 508 exceptions[1] (507 par ACC et une par le BOV) en vertu des articles 19, 21, 22, 25, 26, 27 et 28 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. L'article 26, qui est utilisé pour protéger les renseignements concernant un autre individu, a été invoqué le plus fréquemment. Le tableau qui suit donne des précisions sur le nombre de demandes en regard desquelles des exceptions particulières ont été invoquées.

Exceptions citées	2012–2013	2013–2014	2014–2015
Alinéa 19(1)*a*) (Renseignements obtenus à titre confidentiel)	0	0	1
Article 21 (Affaires internationales et Défense)	1	2	1
Sous-alinéa 22(1)*a*)(i) (Application de la loi et enquêtes)	1	2	0
Sous-alinéa 22(1)*a*)(ii) (Application de la loi et enquêtes)	0	1	1
Alinéa 22(1)*b*) (Application de la loi et enquêtes)	0	2	1
Article 25 (Sécurité des individus)	0	1	3
Article 26 (Renseignements concernant un autre individu)	103	392	484
Article 27 (Secret professionnel des avocats)	9	4	9
Article 28 (Dossiers médicaux)	2	7	8
Total des exceptions citées	**116**	**411**	**508**

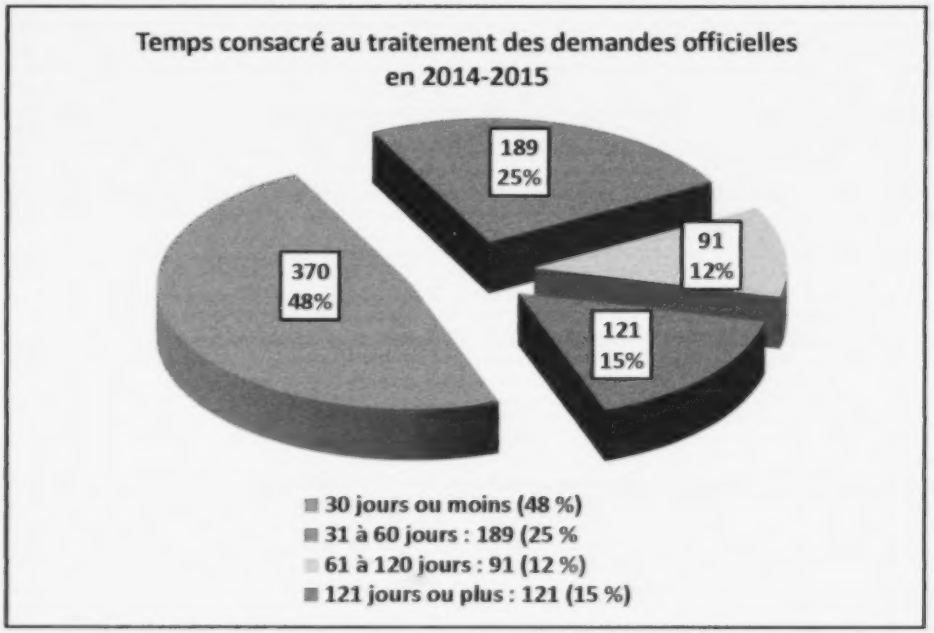
II Exclusions citées

Une exclusion est l'information non assujettie à l'application de la *Loi*, comme il est prévu aux articles 69 et 70 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En voici des exemples : documents publiés, documents mis en vente au public, documents déposés à Bibliothèque et Archives du Canada ou documents confidentiels du Conseil privé de la Reine. Au cours de la période du présent rapport, il n'y a eu aucune exclusion en vertu des articles 69 et 70.

[1] À des fins statistiques, une exemption est comptée une seule fois lorsqu'elle est appliquée plusieurs fois dans un dossier.

III Délais d'exécution

Au cours de la période de rapport de 2014–2015, 48 % des demandes officielles ont été traitées en 30 jours ou moins (ACC en a traité 369; le BOV une); 25 % ont été traitées dans un délai de 31 à 60 jours; 12 % l'ont été dans un délai de 61 à 120 jours et 15 % des demandes nécessitant davantage de temps et d'effort ont été traitées dans un délai de 121 jours ou plus. Au total, 370 demandes ont été traitées dans les délais prescrits, ce qui représente une augmentation de 60 demandes par rapport à 2013–2014.



IV Prorogation

Durant la période du rapport, ACC a prorogé 285 demandes. De celles-ci, 237 ont été prorogées du fait que le traitement du dossier dans les délais originaux aurait injustement porté atteinte au fonctionnement du Ministère. Dans le cas des 48 autres demandes, les délais ont été causés par la nécessité de consulter d'autres institutions.

Le BOV n'a pas prorogé de demandes pour la période visée de 2014–2015.

V Traduction

ACC a reçu une demande de communication de renseignements a nécessité des services de traduction au cours de la période de 2014–2015. En comparaison, il n'y a eu aucune demande de communication de renseignements personnels (ACC ou BOV) nécessitant des services de traduction durant la période antérieure de 2013–2014.

VI Mode de consultation

Il existe trois méthodes de consultation des renseignements au moyen desquelles les demandeurs peuvent obtenir les renseignements qu'ils ont demandés :

1) Recevoir des copies des documents visés;
2) Examiner ces documents au cours d'un rendez-vous fixé;
3) Examiner et recevoir des copies de ces documents.

Des 771 demandes officielles traitées par le Ministère, 46 ont été abandonnées par le demandeur, 44 n'ont pu être traitées en raison de l'absence de documents et dans 681 dossiers, les demandeurs ont reçu des copies des documents demandés (en totalité ou en partie).

Mode de consultation	2012–2013	2013–2014	2014–2015
Copies des documents (en entier ou en partie)	228	652	681
Abandon de la demande	28	67	46
Il n'y a aucun document	16	48	44
Transmises à une autre institution	0	0	0
Aucune communication (exception ou exclusion)	0	0	0

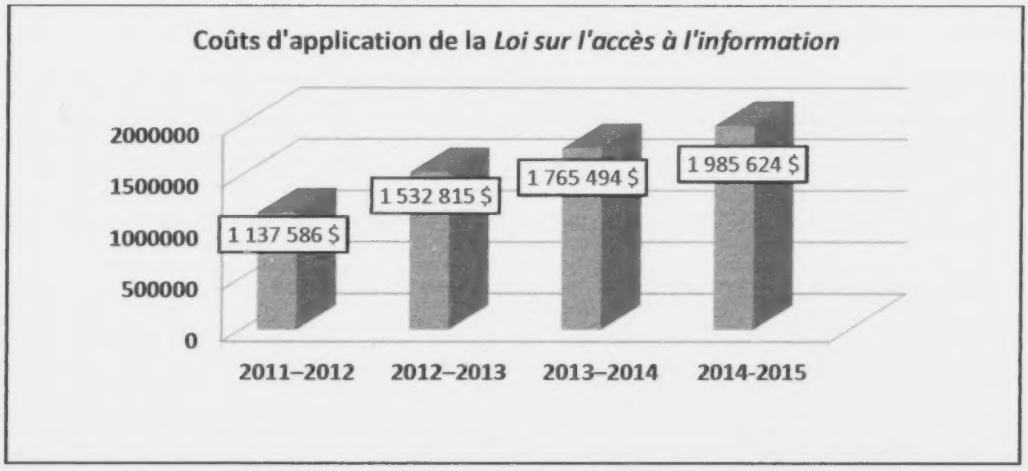
VII Corrections et remarques

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, toute personne qui estime que ses renseignements personnels sont erronés ou incomplets a le droit de demander qu'ils soient corrigés et que mention de cette correction soit faite. ACC a reçu six demandes de corrections (aucune pour le BOV) durant la période de 2014–2015 et cinq corrections ont été reportées de l'exercice 2013–2014. Une correction a été accordée, deux ont été refusées, car les renseignements étaient inexacts et huit ont été reportées aux fins de suivi à l'exercice 2015–2016.

Par comparaison, le Ministère a reçu cinq demandes de corrections (cinq d'ACC et aucune du BOV) durant la période de 2013–2014.

VIII Coûts

Durant la période du rapport, les bureaux de l'AIPRP d'ACC et du BOV ont affecté ensemble 1 985 624 $ à la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La somme de 1 633 340 $ représentait les salaires des employés alors que les coûts liés aux contrats d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et à d'autres services professionnels se chiffraient à 217 853 $. D'autres coûts administratifs comme la formation, les déplacements et les fournitures s'élevaient à 134 431 $. L'augmentation de coûts pour l'exercice financier peut être liée à l'investissement fait par ACC en vue de réduire le volume élevé de demandes et d'arriéré des demandes. Au 31 mars 2015, le bureau de l'AIPRP d'ACC n'avait plus d'arriéré.



8. Autres fonctions de l'AIPRP

En plus de traiter les demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le bureau de l'AIPRP a également traité diverses demandes au sein du Ministère, notamment les suivantes :

- L'analyse des questions d'ordre politique et opérationnel relatives à la protection des renseignements personnels et la réponse à celles-ci;
- L'examen des nouveaux formulaires de collecte de renseignements personnels;
- L'élaboration d'énoncés de confidentialité dans ces formulaires;
- L'évaluation des contrats et des protocoles d'entente;
- Un soutien pour la réaction aux atteintes réelles et à la prévention des atteintes potentielles à la vie privée.

En plus de traiter les demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'Unité de l'AIPRP du BOV aussi traité diverses demandes en provenance du Bureau, en assumant les fonctions suivantes :

- Analyse des questions internes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et réponse à ces demandes;
- Évaluation des contrats;
- Prestation d'un soutien dans la prévention des atteintes possibles à la vie privée.

9. Les consultations

ACC a reçu six demandes de consultation d'autres institutions gouvernementales ou d'autres organismes pendant la période de rapport de 2014–2015 et une consultation a été reportée à l'exercice 2014–2015. Il y a eu sept consultations durant le même exercice. Des dossiers menés à terme pendant cette période, toutes les consultations provenaient d'autres institutions gouvernementales.

Cette année, le BOV a commencé à produire des rapports sur les demandes de consultations du bureau de l'AIPRP d'ACC. Au cours de 2014–2015, le BOV a reçu et traité une demande de consultation provenant du bureau de l'AIPRP d'ACC.

10. Formation et sensibilisation

Au cours de cet exercice, le personnel ministériel a reçu une formation sur l'AIPRP par divers médias. Pendant l'année, 756 participants ont suivi la formation.

Formation intégrée sur la sécurité et la protection des renseignements personnels
Le cours obligatoire sur l'Orientation à la sécurité d'ACC a été offert à tous les employés dès leur entrée en fonction et à intervalles périodiques par la suite. Voici les sujets qui sont abordés :

- Le principe du besoin de connaître;
- Le concept d'atteinte à la vie privée;
- Les règles régissant l'accès aux renseignements;
- Les mesures disciplinaires relatives à l'accès non autorisé aux renseignements personnels;
- Un aperçu général des lois et des principes fondamentaux en matière d'AIPRP.

Durant la période du rapport, 698 participants ont pris part à 148 séances de formation.

Programme d'orientation à l'intention des superviseurs et des gestionnaires (POSG)
Le bureau de l'AIPRP d'ACC a donné une séance d'une heure sur les principes et pratiques exemplaires en matière d'AIPRP dans le cadre d'un cours du POSG, auquel huit employés ont participé. La séance donne un aperçu de la *Loi sur l'accès à l'information* (obligation d'aider), de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (renseignements personnels) ainsi que des rôles et les responsabilités relatives à la gestion de la protection de la vie privée, comme la collecte de renseignements personnels, les avis de confidentialité, la sensibilisation à la protection de la vie privée et la gestion des atteintes à la vie privée.

Journée de la protection des données
Le 28 janvier 2015, le bureau de l'AIPRP d'ACC a fait la promotion de la Journée de la protection des données sur le site intranet d'ACC en ciblant ses efforts de sensibilisation sur la confidentialité des données et la façon de garder ses propres renseignements personnels confidentiels.

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) – Formation précise
En plus de participer à la formation sur l'AIPRP du Ministère, un nouveau gestionnaire du BOV a suivi une formation approfondie sur l'AIPRP et 19 employés du BOV ont assisté à deux séances de recyclage (une à Ottawa et une à Charlottetown) sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et leurs responsabilités.

Séance de formation sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Au cours de l'exercice, ACC a donné une séance de formation d'une journée sur les principes de l'AIPRP à laquelle 30 participants ont assisté. Elle a permis aux participants de mieux comprendre l'interprétation et l'application de dispositions relatives aux exemptions et aux exclusions de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

11. Politiques, lignes directrices et procédures

ACC a élaboré les politiques et les lignes directrices suivantes au cours de l'exercice 2014–2015 :

- **Protocole de protection des renseignements personnels à des fins non administratives** – Ce protocole fournit une orientation aux employés d'ACC sur l'utilisation non administrative des renseignements personnels; donne les grandes lignes à respecter lors de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels à des fins non administratives et assure que la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels à des fins non administratives se déroulent conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, au *Règlement sur la protection des renseignements personnels* et aux politiques connexes en matière de protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

  L'utilisation non administrative des renseignements personnels n'est liée à aucun processus décisionnel qui touche directement une personne, mais elle peut servir à des fins de recherches, de statistiques, de vérification et d'évaluation.

- **Processus opérationnel de l'AIPRP pour la déclassification de documents classifiés et protégés** – Ce processus fournit une orientation au personnel de l'AIPRP sur la déclassification des dossiers classifiés et protégés avant leur communication en réponse à une demande présentée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de la *Loi sur l'accès à l'information*.

- **La communication de renseignements personnels à des services policiers et à des organismes d'enquête fédéraux – Alinéa 8(2)*e*) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*** – Ce document fournit une orientation sur la communication de renseignements personnels pour l'application de toute loi du Canada et de toute province, ou pour mener une enquête conforme à la loi.

Le BOV a maintenu et surveillé les politiques, les lignes directrices et les procédures actuelles liées à la vie privée et a finalisé un Guide des procédures relatives à la protection de la vie privée durant la période du rapport de 2014–2015.

12. Plaintes et enquêtes

Au cours de la même période, le commissaire à la protection de la vie privée a reçu deux plaintes contre ACC. Ces deux plaintes étaient liées à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels.

ACC comptait 23 plaintes reportées des exercices antérieurs et, celles-ci combinées aux deux reçues en 2014–2015 portent à 25 le total des plaintes nécessitant un suivi. Dix-huit d'entre elles ont été réglées et sept ont été reportées à l'exercice 2015–2016. Parmi les plaintes qui ont fait l'objet d'un règlement : six n'étaient pas jugées fondées, neuf étaient jugées fondées, deux ont été abandonnées et une a été réglée au cours de l'enquête. La plupart de ces plaintes concernaient l'utilisation, la communication et le refus d'accès (39 % respectivement).

Le commissaire à la protection de la vie privée n'a reçu aucune plainte contre le BOV durant la période de rapport de 2014–2015.

13. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

Conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) du Secrétariat du Conseil du Trésor, le Ministère effectue des EFVP lorsque de nouveaux programmes, systèmes et politiques sont mis en place, lorsque d'importantes modifications leur sont apportées ou quand les services sont fournis par un tiers. Une EFVP vise à faire en sorte que les répercussions sur la vie privée ou les risques de telles répercussions sont bien cernés, évalués et atténués lorsqu'une activité nouvelle ou substantiellement modifiée ou un programme nouveau ou substantiellement modifié, portant sur des renseignements personnels, est mis en œuvre. Les initiatives sont évaluées et, au besoin, les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels sont circonscrites, après quoi, une stratégie d'atténuation est mise en place pour éliminer ou atténuer les risques.

Durant l'exercice 2014–2015, ACC a présenté une EFVP au Commissariat à la protection de la vie privée (OPC) et au Secrétariat du Conseil du Trésor. L'initiative suivante a été évaluée au cours de l'exercice.

Entreposage privé
L'entreposage privé permettra à ACC d'envoyer les documents sans valeur archivistique à Iron Mountain Canada, un organisme retenu par contrat pour l'entreposage. Le service assure la gestion des documents, notamment les services de transport, d'entreposage, de maintien, de récupération, de livraison et de destruction des documents imprimés auparavant entreposés à Bibliothèque et Archives Canada et dans les bureaux d'ACC.

Il y a également eu un addenda à une EFVP des allocations aux anciens combattants d'ACC et une mise à jour de l'EFVP du Programme d'avantages financiers pendant la période du rapport qui ont été présentés au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor.

En raison des annonces relatives aux nouveaux programmes, allocations et avantages, ACC travaille à de nombreuses EFVP. Une fois terminé, le Ministère les présentera au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Les résumés des EFVP d'ACC se trouvent à l'adresse veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/privacy-impact-assessment.

Le BOV n'a réalisé aucune EFVP durant la période de rapport de 2014–2015. Les résumés des EFVP du BOV se trouvent à l'adresse ombudsman-veterans.gc.ca/fra/transparence/efvp.

14. Divulgations faites en vertu de l'alinéa 8(2)*m*)

ACC a fait une divulgation de renseignements personnels conformément au sous-alinéa 8(2)*m*)(i) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* durant la période de rapport de 2014–2015. L'alinéa 8(2)*m*) permet la communication à toute autre fin dans les cas où, de l'avis du responsable de l'institution, des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée. Le commissaire à la protection de la vie privée a été avisé avant la divulgation, comme le stipule le paragraphe 8(5) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels.*

Le BOV n'a fait aucune divulgation de renseignements personnels conformément à l'alinéa 8(2)*m*) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* durant la période de rapport de 2014–2015.

15. Appels devant les tribunaux

Aucun appel devant les tribunaux pour ACC ou le BOV n'est à signaler pendant la période du rapport.

16. Surveillance – Demandes de renseignements personnels et de correction

I Anciens Combattants Canada

Surveillance

Le système de surveillance des dossiers est rigoureux. Une fois par semaine, le directeur, les responsables et les gestionnaires d'équipes de l'AIPRP examinent l'état des demandes à l'aide des rapports produits par l'outil de gestion de cas afin de surveiller les délais qui viennent. Par ailleurs, des rapports statistiques mensuels faisant état des demandes reçues et traitées ainsi que du nombre de demandes en retard sont préparés pour le coordonnateur de l'AIRPR.

Demandes de correction

ACC ne reçoit que quelques demandes de corrections des renseignements personnels chaque année. Les délais de réponse à ces demandes font l'objet d'un suivi informel. Selon la complexité de la demande, les responsables, tel le coordonnateur de l'AIPRP, sont informés de la situation de même que les cadres supérieurs des secteurs de programme connexes.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans utilise une feuille de calcul pour faire le suivi du traitement des demandes de renseignements personnels et la correction de ces renseignements chaque semaine lorsque des demandes sont traitées. Ce document est tenu à jour par le coordonnateur et l'agent de liaison de l'AIPRP. Tout problème de traitement anticipé est transmis au directeur des Services ministériels et des Opérations Charlottetown.

17. Atteintes à la vie privée

I Anciens Combattants Canada

Au cours de l'exercice 2014–2015, 78 cas d'atteinte à la vie privée ayant touché 213 personnes ont été confirmés par ACC. ACC traite avec sérieux chacun des cas d'atteinte à la vie privée et, bien qu'il ne soit pas tenu de le faire, signale chacun d'eux au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor.

La *politique* de même que les *lignes directrices et procédures sur les atteintes à la vie privée* d'ACC ont été élaborées dans le but d'informer le personnel au sujet des atteintes à la vie privée de leurs rôles et de leurs responsabilités en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels et des procédures à suivre pour garantir la résolution efficace de tout éventuelle atteinte à la vie privée ou de tout éventuel incident relatif à la protection des renseignements personnels. Une description des rôles et des responsabilités, y compris ceux et celles des cadres supérieurs, des employés de l'AIPRP, de la Technologie de l'information, des Communications et d'Évaluation et vérification, figure dans les procédures et les lignes directrices.

Les stratégies de communication et de notification comprennent un processus d'intervention selon lequel les employés sont tenus de signaler les atteintes à la vie privée au bureau de l'AIPRP sans tarder. Le bureau de l'AIPRP avise les cadres supérieurs, fait enquête et avise le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, et veille à informer par écrit les personnes touchées. La haute direction reçoit des mises à jour régulières sur les atteintes à la vie privée.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le BOV n'a signalé aucune atteinte à la vie privée au cours de la période du rapport.

Le Guide des procédures relatives à la protection de la vie privée, finalisé par le BOV durant la période de rapport de 2014–2015, précise les rôles et les responsabilités au sein du BOV en ce qui a trait au traitement des cas d'atteinte à la vie privée. Le BOV respecte également les politiques, les procédures et les lignes directrices d'ACC, car il s'agit d'un domaine de responsabilité commun (comme il est précisé dans le Protocole d'entente pour l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* d'ACC et du BOV).

Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – *Loi sur la protection des renseignements personnels* et *Règlement sur la protection des renseignements personnels*

Arrêté sur la délégation de pouvoirs – *Loi sur la protection des renseignements personnels* et *Règlement sur la protection des renseignements personnels*

Le ministre des Anciens Combattants, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, délègue aux titulaires des postes indiqués dans l'annexe qui suit ou aux personnes occupant ces postes à titre intérimaire, l'exercice des pouvoirs et attributions qui lui ont été conférés à titre de responsable d'Anciens Combattants Canada en vertu des dispositions de la *Loi* et du *Règlement* qui figurent ci-dessous. La présente annexe remplace tous les arrêtés antérieurs sur la délégation de pouvoirs.

***Loi sur la protection des renseignements personnels* – Dispositions et descriptions correspondantes**		**Colonne 1** Sous-ministre et SM délégué	**Colonne 2** Sous-ministres adjoints, directeur général des Communications et postes de haute direction du ministère des Anciens Combattants relevant directement des postes indiqués dans la colonne 1	**Colonne 3** Coordonnateur de l'accès à l'information au ministère des Anciens Combattants	**Colonne 4** Poste d'analyste principal (PM-05 ou échelon supérieur) au ministère des Anciens Combattants relevant directement au poste indiqué dans la colonne 3.	**Colonne 5** Poste d'analyste à la Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada relevant directement des postes indiqués dans la colonne 4
8(2)j)	Communication pour des travaux de recherche ou de statistique	X	X	X		
8(2)m)	Communication dans l'intérêt du public ou de la personne concernée	X				
8(5)	Préavis de communication en vertu de l'alinéa 8(2)m)	X				
9(4)	Usages compatibles	X	X	X	X	
10	Fichiers de renseignements personnels	X	X	X	X	
14a)	Notification faisant suite à une demande de communication	X	X	X	X	
14b)	Exécution de la communication	X	X	X	X	
15	Prorogation du délai	X	X	X	X	X

17(2)*b*)	Version (langue) de la communication	X	X	X	X	X
17(3)*b*)	Communication sur support de substitution	X	X	X	X	X
18(2)	Fichiers inconsultables	X	X	X	X	
19	Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel	X	X	X	X	
20	Affaires fédéro-provinciales	X	X	X	X	
21	Affaires internationales et défense	X	X	X	X	
22	Application de la loi et enquêtes	X	X	X	X	
23	Enquêtes de sécurité	X	X	X	X	
24	Individus condamnés pour une infraction	X	X	X	X	
25	Sécurité des individus	X	X	X	X	
26	Renseignements concernant un autre individu	X	X	X	X	
27	Secret professionnel des avocats	X	X	X	X	
28	Dossiers médicaux	X	X	X	X	
31	Avis d'enquête	X	X	X		
33(2)	Droit de présenter des observations	X	X	X	X	
35(1)	Conclusions et recommandations du Commissaire à la protection de la vie privée	X	X	X		
35(4)	Communication accordée	X	X	X	X	
36(3)*b*)	Rapport des conclusions et recommandations	X	X	X		
51(2)*b*), 51(3)	Règles spéciales	X	X			
72	Rapports au Parlement	X	X	X		

Règlement sur la protection des renseignements personnels **Dispositions et descriptions correspondantes**						
11(2), 11(4)	Avis sur les corrections	X	X	X	X	X
13(1)	Communication de renseignements concernant l'état physique ou mental d'un individu	X	X	X		
14	Consultation des renseignements en personne et en la présence d'un médecin ou d'un psychologue	X	X	X		

La partie suivante de la délégation de pouvoirs vise les fichiers et les renseignements créés, recueillis, conservés, utilisés et communiqués par le Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Poste	***Loi sur la protection des renseignements personnels***	***Règlement sur la protection des renseignements personnels***
Ombudsman des vétérans	Délégation complète	Délégation complète
Directeur général, Opérations	Délégation complète	Délégation complète
Conseiller juridique	Délégation complète	Délégation complète
Directeur, Services ministériels et Opérations à Charlottetown	Délégation complète	Délégation complète

Ministre des Anciens Combattants

APR 2 4 2012

Date

Annexe 2 : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (ACC et BOV)

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution: Anciens Combattants Canada

Période d'établissement de rapport : 2014-04-01 au 2015-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	663
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	179
Total	842
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	771
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	71

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	74	70	35	8	5	6	5	203
Communication partielle	38	121	146	77	22	39	35	478
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	25	9	5	3	1	0	1	44
Demande abandonnée	26	7	3	3	0	1	6	46
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	163	207	189	91	28	46	47	771

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1) *a)* (i)	0	23 *a)*	0
19(1) *a)*	1	22(1) *a)* (ii)	1	23 *b)*	0
19(1) *b)*	0	22(1) *a)* (iii)	0	24 *a)*	0
19(1) *c)*	0	22(1) *b)*	1	24 *b)*	0
19(1) *d)*	0	22(1) *c)*	0	25	3
19(1) *e)*	0	22(2)	0	26	484
19(1) *f)*	0	22.1	0	27	9
20	0	22.2	0	28	8
21	1	22.3	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1) *a)*	0	70(1)	0	70(1) *d)*	0
69(1) *b)*	0	70(1) *a)*	0	70(1) *e)*	0
69.1	0	70(1) *b)*	0	70(1) *f)*	0
		70(1) *c)*	0	70.1	0

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	154	44	0
Communication partielle	233	250	0
Total	387	294	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	17561	16946	203
Communication partielle	415284	239061	478
Exception totale	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	1442	946	46
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0
Total	434287	256953	727

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	176	1978	17	3971	6	3988	4	7009	0	0
Communication partielle	186	7143	148	38519	63	45687	77	136642	4	11070
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	43	44	2	710	1	192	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	405	9165	167	43200	70	49867	81	143651	4	11070

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	7	6	0	0	13
Communication partielle	31	3	0	0	34
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	1	2	0	0	3
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	39	11	0	0	50

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
261	246	10	5	0

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	35	20	55
16 à 30 jours	13	19	32
31 à 60 jours	20	25	45
61 à 120 jours	13	20	33
121 à 180 jours	6	16	22
181 à 365 jours	9	24	33
Plus de 365 jours	23	18	41
Total	119	142	261

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	1	0	1
Total	1	0	1

PARTIE 3 – Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)*m*)	Paragraphe 8(5)	Total
5	1	0	6

PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	1
Total	1

PARTIE 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	15*a)* (i) Entrave au fonctionnement	15*a)* (ii) Consultation		15*b)* Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	23	0	3	0
Communication partielle	203	0	45	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	3	0	0	0
Demande abandonnée	8	0	0	0
Total	237	0	48	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	0	0	0	0
16 à 30 jours	237	0	48	0
Total	237	0	48	0

PARTIE 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	6	207	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	1	21	0	0
Total	7	228	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	7	228	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	3	0	0	0	0	0	0	3
Communication partielle	3	0	1	0	0	0	0	4
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	0	1	0	0	0	0	7

6.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7- Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 8 - Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
2	0	0	0	2

PARTIE 9 - Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

Nombre d'ÉFVP terminées	1

PARTIE 10 - Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		$1,602,040
Heures supplémentaires		$31,300
Biens et services		$352,284
• Contrats de services professionnels	$217,853	
• Autres	$134,431	
Total		$1,985,624

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	17.72
Employés à temps partiel et occasionnels	3.16
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.71
Étudiants	2.69
Total	24.28

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Annexe 3 : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (BOV)

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution: Bureau de l'ombudsman des vétérans

Période d'établissement de rapport : 2014-04-01 au 2015-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	1
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0
Total	1
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	1
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	1	0	0	0	0	0	1
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	0	0	0	1

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1) *a)* (i)	0	23 *a)*	0
19(1) *a)*	0	22(1) *a)* (ii)	0	23 *b)*	0
19(1) *b)*	0	22(1) *a)* (iii)	0	24 *a)*	0
19(1) *c)*	0	22(1) *b)*	0	24 *b)*	0
19(1) *d)*	0	22(1) *c)*	0	25	0
19(1) *e)*	0	22(2)	0	26	1
19(1) *f)*	0	22.1	0	27	0
20	0	22.2	0	28	0
21	0	22.3	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1) *a)*	0	70(1)	0	70(1) *d)*	0
69(1) *b)*	0	70(1) *a)*	0	70(1) *e)*	0
69.1	0	70(1) *b)*	0	70(1) *f)*	0
		70(1) *c)*	0	70.1	0

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	0	0	0
Communication partielle	1	0	0
Total	1	0	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	0	0	0
Communication partielle	80	37	1
Exception totale	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0
Total	80	37	1

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	1	37	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	37	0	0	0	0	0	0	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
0	0	0	0	0

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0
31 à 60 jours	0	0	0
61 à 120 jours	0	0	0
121 à 180 jours	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0
Total	0	0	0

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 – Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)*m*)	Paragraphe 8(5)	Total
0	0	0	0

PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	0
Total	0

PARTIE 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	15*a)*(i) Entrave au fonctionnement	15*a)*(ii) Consultation		15*b)* Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15a)(i) Entrave au fonctionnement	15a)(ii) Consultation		15b) Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	0	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

PARTIE 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	1	2	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
Total	1	2	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	1	2	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	1	0	0	0	0	0	0	1
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	0	0	0	0	0	0	1

6.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7- Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 8 - Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
0	0	0	0	0

PARTIE 9 - Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

Nombre d'ÉFVP terminées	0

PARTIE 10 - Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		$12,835
Heures supplémentaires		$0
Biens et services		$1,683
• Contrats de services professionnels	$1,683	
• Autres	$0	
Total		$14,518

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	0.14
Employés à temps partiel et occasionnels	0.00
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00
Étudiants	0.00
Total	0.14

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Annexe 4 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV)

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	Écart entre 2014–2015 et 2013-2014
X 11(6)	340	341	391	654	663	1 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	15	94	173	292	179	-39 %
Total des demandes nécessitant un suivi	355	435	564	946	842	-11 %
Demandes entièrement traitées	259	262	272	767	771	1 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	94	173	292	179	71	-60 %
Traitées en 30 jours ou moins	177	108	109	310	370	19 %
Exceptions invoquées	170	157	116	411	508	24 %
Pages communiquées	88 823	65 266	62 667	228 010	256 953	12,7 %
Total des coûts liés à la mise en application de la LPRP	1 164 723 $	1 137 586 $	1 532 815 $	1 765 494 $	1 985 624 $	12 % (ou +220 130 $)
ETP	13,71	16,79	20,46	22,65	24,14	6 % ou +1,49
Plaintes reçues	9	32	48	14	2	-86 %
Plaintes réglées	4	17	15	46	18	-61 %
EFVP menées à bien	0	0	8	9	1	-89 %